



## Dépannage

- [Informations générales de dépannage, à la page 1](#)
- [Trouver des informations relatives à l'enregistrement du serveur d'appel, à la page 2](#)
- [Réaliser une capture d'écran sur le téléphone, à la page 2](#)
- [Création d'un rapport de problème à partir du téléphone, à la page 3](#)

## Informations générales de dépannage

Vous pouvez résoudre certains problèmes généraux sur votre téléphone. Si votre problème n'est pas abordé dans le tableau ci-après, contactez votre administrateur.

Signe	Explication
Vous n'êtes pas en communication et le téléphone devient noir et affiche le message suivant : <b>proximité détectée</b> .	<p>Votre téléphone est doté d'un capteur de proximité en haut à droite. Lorsque ce capteur est bloqué, l'écran du téléphone est noir. Le capteur est normalement bloqué par le visage lorsque l'écouteur est utilisé pour écouter un appelant.</p> <p>Si vous n'êtes pas en communication et si le message suivant apparaît : <b>proximité détectée</b>. Le capteur peut être couvert par un doigt ou un papier ou tout autre élément qui le bloque. S'il n'y a pas de blocage apparent, nettoyez la zone du capteur.</p>
Lorsque vous utilisez un casque standard, vous recevez un signal intermittent ou irrégulier.	<p>Le connecteur du casque peut être sale. Si possible, soufflez de l'air comprimé dans le connecteur pour éliminer les débris. Orientez toujours l'air comprimé vers des directions éloignées de votre visage et de vos yeux et portez toujours des lunettes de sécurité lorsque vous effectuez cette procédure.</p> <p>N'utilisez pas de compresseurs d'air sur les connecteurs, car ils appliquent une force trop importante.</p>

# Trouver des informations relatives à l'enregistrement du serveur d'appel

L'écran d'état du téléphone Cisco vous donne des informations sur l'enregistrement des serveurs d'appel. Votre administrateur système peut vous demander ces informations lorsque vous appelez pour obtenir de l'aide.

## Procédure

- 
- Étape 1** Accéder à l'application **Cisco Phone** .
- Étape 2** Choisissez l'une des options suivantes en fonction de la version du logiciel de votre téléphone :
- Dans le cas de la version 1.2, effleurez le menu **Débordement** .
  - Dans le cas de la version 1.3 ou ultérieure, effleurez le menu **Tiroir** .
- Étape 3** Effleurez **État du téléphone Cisco** .
- 

# Réaliser une capture d'écran sur le téléphone

Lors d'un dépannage, il peut être utile d'avoir une capture d'écran du téléphone.



**Remarque** Un autre moyen de capturer une capture d'écran sur le téléphone est d'appuyer simultanément sur les boutons **Marche/Arrêt** et **Baisser le volume**.

---

## Procédure

- 
- Étape 1** Appuyez sur le bouton **Alimentation** et maintenez-le enfoncé.
- Étape 2** Effleurez **Capture d'écran**.  
Une notification apparaît brièvement au premier plan, puis apparaît dans le tiroir de notification.
- Étape 3** Effleurez la notification sur **Partager, Modifier ou Supprimer la capture** d'écran.
- Remarque** Sauf si vous supprimez une capture d'écran, vous pouvez également la localiser dans l'application **Fichiers**  (si disponible).
-

# Création d'un rapport de problème à partir du téléphone

Si vous rencontrez un problème avec votre téléphone, vous pouvez créer un ensemble de rapports de journalisation qui peut aider l'administrateur système à résoudre le problème. La génération du rapport de problème et des fichiers journaux peut prendre plusieurs minutes. Vous saurez que le rapport est complet lorsque le téléphone vibre deux fois.



**Remarque** Si le navigateur web de votre téléphone est activé, vous pouvez télécharger les fichiers journaux à remettre à l'administrateur du système.

## Procédure

- Étape 1** Accéder à l'application **Cisco Phone** .
- Étape 2** Choisissez l'une des options suivantes en fonction de la version du logiciel de votre téléphone :
- Dans le cas de la version 1.2, effleurez le menu **Débordement** .
  - Dans le cas de la version 1.3 ou ultérieure, effleurez le menu **Tiroir** .
- Étape 3** Choisissez l'une des options suivantes en fonction de la version du logiciel de votre téléphone :
- Dans le cas de la version 1.2, sélectionnez **Paramètres** > **Informations sur le téléphone** > **Rapport**.
  - Dans le cas de la version 1.3 ou ultérieure, effleurez **Rapporter un problème**.
- Étape 4** Après que le téléphone a vibré deux fois, contactez votre administrateur système pour lui fournir une description du problème et une heure approximative..
- Étape 5** Si le navigateur Web de votre téléphone est activé, téléchargez l'ensemble de journaux à partir de l'onglet **journaux du périphérique** pour le fournir à l'administrateur système.

